

CONQUISTANDO TU CLIENTE - CÓMO MEJORAR TU EXPERIENCIA DE VENTAS Y LA DE TUS CLIENTES

Todo cliente cuenta. ¡Este es el momento de conquistarlos y desarrollar nuevas ideas para que no pierdas a ninguno!

PREGÚNTATE		Si la respuesta es NO
¿Tus clientes saben que sigues trabajando?	SI ____ NO ____	Hazte visible a través de carteles o informándoselo a través de redes sociales
¿Tienes varios canales para atender a tus clientes?	SI ____ NO ____	Establece nuevos canales: teléfono, celular, WhatsApp, Facebook, Instagram, entre otros. Contar con diferentes alternativas permite que otros clientes te encuentren más fácil y se contacten contigo sin inconvenientes.
¿Los clientes saben cómo ubicar tu negocio?	SI ____ NO ____	Indícales tu ubicación y datos de contacto: <div>Formas tradicionales:<ul style="list-style-type: none">- Letreros llamativos a la entrada del local con tus datos de contacto y horario- Imanes para la nevera con los datos de contacto y ubicación- Informa a tus clientes el teléfono y los horarios de entrega a domicilio- Indícales tu dirección vía WhatsApp</div> <div>Formas digitales:<ul style="list-style-type: none">- Ubicación en Google Maps: para ello abre una cuenta de Google, ingresa a Google Mi Negocio y sigue los pasos- Incluye tu ubicación en Waze:</div>
¿Entregas publicidad de tu negocio?	SI ____ NO ____	Invertir en imanes no ha pasado de moda, así ayudas a tu cliente a contar con tu información de contacto a la mano, las tarjetas y volantes pueden terminar en la basura
¿Estás cumpliendo con las medidas de protección personal?	SI ____ NO ____	El uso de todas las medidas de protección hará sentir a tus clientes más seguros. Infórmales que estás implementando esas medidas para tu seguridad y la de ellos mismos.
¿Tienes medios de pago digitales?	SI ____ NO ____	La mayoría de las personas están buscando migrar hacia formas de pago digitales, por lo tanto, piensa si tú también podrías brindar opciones así para tus clientes, por ejemplo, el pago con datáfono, con un enlace de cobro desde WhatsApp o con otras aplicaciones.
¿Escuchas y actúas frente a las quejas y solicitudes de tus clientes?	SI ____ NO ____	Mantente atento a las peticiones, quejas, sugerencias de tus clientes y procura dar respuesta oportuna a las mismas. Ellos lo agradecerán y sentirán que son realmente importantes para ti
¿Tienes un directorio de clientes?	SI ____ NO ____	Haz un directorio de clientes frecuentes, y aprovéchalo para anunciarles nuevos productos, informarles sobre promociones, enviarles recordatorios o beneficios relacionados con los productos o servicios que normalmente compran

CONQUISTANDO TU CLIENTE - CÓMO MEJORAR TU EXPERIENCIA DE VENTAS Y LA DE TUS CLIENTES

PREGÚNTATE	Si la respuesta es NO
¿Implementas nuevas ideas para promocionar las ventas?	SI ____ NO ____ Pon a volar tu creatividad. Crea días especiales para incentivar la compra de diferentes tipos de productos. Por ejemplo, día de frutas y verduras, lonchera, lácteos, etc.
¿Tienes servicio de domicilio?	SI ____ NO ____ Busca cómo implementarlo a través de tus colaboradores o de plataformas digitales, pero revisa los costos. Cuando implementes el servicio siempre informa: - Tiempos de entrega - Cualquier retraso que se pueda presentar. - Los productos que ya no están disponibles y presenta otras opciones para sustituir esa compra antes de hacer la entrega Al momento de la entrega verifiquen juntos con lista en mano que lleguen los productos completos solicitados y que el cliente firme el recibido

¡Asesoría Virtual tu mejor aliado!
Aprovecha este momento para fortalecer y hacer crecer tu empresa, aquí.



Además, no te olvides de estos consejos para asegurar un buen servicio al cliente:



Saluda amablemente



Atiende en el menor tiempo posible



Ofrece diferentes puntos de contacto (teléfono, redes sociales, entre otros)



Presta atención a las necesidades del cliente



Brinda la mejor solución a sus solicitudes y preséntales alternativas



Informa el valor de los productos o servicios de manera clara



Ofrece diferentes opciones de pago



Informa sobre cambios en el pedido o inconvenientes



Empaca el producto para que llegue en las mejores condiciones y cuente con medidas de salubridad



Realiza el cobro de acuerdo con lo informado y pactado con el cliente

